

### IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

#### 1. Υπηρεσία Cloud

##### 1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Το IBM Kenexa Skills Manager on Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να ορίζει απαιτούμενες δεξιότητες, να καταγράφει τις δεξιότητες των υπαλλήλων, να αναλύει τα στοιχεία και να εφαρμόζει τα αποτελέσματα. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη διέπεται από τον αριθμό Εξουσιοδοτημένων Χρηστών που απέκτησε ο Πελάτης, όπως ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τα ακόλουθα είδη λειτουργιών αξιολόγησης δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

- Ορισμός δεξιοτήτων (Define skills) – Επιτρέπει την υποδοχή πλαισίων δεξιοτήτων ή ικανοτήτων. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επέκταση ή την προσαρμογή ενός πλαισίου. Τα πλαίσια δεξιοτήτων μπορούν να περιλαμβάνουν πολλαπλές κατηγορίες δεξιοτήτων, δεξιότητες και αριθμητικές κλίμακες επιπέδων δεξιοτήτων. Το λογισμικό υποστηρίζει την προσθήκη πολλαπλών πλαισίων και την εμφάνιση αυτών των πλαισίων σε συγκεκριμένες ομάδες του οργανισμού.
- Ορισμός προφίλ εργασίας (Define job profiles) - Επιτρέπει τη δημιουργία προφίλ εργασίας και τη συσχέτισή τους με δεξιότητες που περιλαμβάνονται στα πλαίσια δεξιοτήτων και ικανοτήτων που έχουν προστεθεί στο σύστημα. Ένα προφίλ εργασίας ορίζει τις απαιτούμενες δεξιότητες για ένα πρόσωπο και το απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας για κάθε δεξιότητα.
- Μοντελοποίηση οργανισμού (Model organization) – Παρέχει τη δυνατότητα μοντελοποίησης της οργανωτικής δομής του οργανισμού. Αυτή η διαδικασία καθορίζει ποιος είναι υπεύθυνος για την επικύρωση των αξιολογήσεων δεξιοτήτων κάθε υπαλλήλου. Το μοντέλο οργανωτικής δομής χρησιμοποιείται στη συνέχεια για την ομαδοποίηση των αναφορών δεξιοτήτων των υπαλλήλων.
- Αξιολόγηση δεξιοτήτων (Assess skills) – Παρέχει σε υπαλλήλους τη δυνατότητα προβολής των δεξιοτήτων που σχετίζονται με το προφίλ τους. Ο υπάλληλος καλείται να επιλέξει το επίπεδο επάρκειας που πιστεύει ότι έχει για κάθε αναφερόμενη δεξιότητα. Το σύστημα μπορεί να επιτρέπει στον υπάλληλο να αξιολογήσει δεξιότητες που δεν συνδέονται άμεσα με το ρόλο του. Για παράδειγμα, ένας υπάλληλος μπορεί να έχει δεξιότητες που ανέπτυξε και χρησιμοποιούσε σε έναν προηγούμενο ρόλο ή μια προηγούμενη εργασία. Το σύστημα μπορεί επίσης να παρέχει στους υπαλλήλους τη δυνατότητα να επιλέγουν οι ίδιοι το προφίλ εργασίας τους.
- Επιβεβαίωση αξιολογήσεων (Confirm assessments) - Επιτρέπει σε διευθυντικά στελέχη να επιβεβαιώσουν ή να αμφισβητήσουν την επάρκεια των δεξιοτήτων των υπαλλήλων τους. Όταν η αξιολόγηση ενός διευθυντικού στελέχους για τις δεξιότητες ενός υπαλλήλου διαφέρει από την αξιολόγηση του υπαλλήλου, το διευθυντικό στέλεχος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια λειτουργία που ζητά από τον υπάλληλο να επαναξιολογήσει τις δεξιότητές του.
- Ορισμός στόχων εκπαίδευσης και ανάπτυξης (Set learning & development) – Παρέχει σε έναν υπάλληλο τη δυνατότητα να δει τα τρέχοντα επίπεδα επάρκειας των δεξιοτήτων του και τα απαιτούμενα επίπεδα δεξιοτήτων για το προφίλ του. Αυτή η συγκριτική προβολή αποτυπώνει την "απόκλιση" των δεξιοτήτων του υπαλλήλου, δηλαδή τη διαφορά ανάμεσα στο τρέχον επίπεδο του υπαλλήλου και το απαιτούμενο επίπεδο για το προφίλ του. Για την αντιμετώπιση αυτών των αποκλίσεων, ο υπάλληλος και ο διευθυντής του μπορούν να δημιουργήσουν ένα σχέδιο ανάπτυξης με ενέργειες και στόχους που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο ενός καθορισμένου χρονοδιαγράμματος. Ο Πελάτης μπορεί να σχεδιάσει και να προσθέσει δραστηριότητες εκπαίδευσης και ανάπτυξης για να βοηθήσει τους χρήστες να αντιμετωπίσουν τις όποιες αποκλίσεις δεξιοτήτων υπάρχουν. Αυτές οι πληροφορίες παρουσιάζονται στους χρήστες ως ένα κατευθυντήριο σχέδιο ανάπτυξης και μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν συλλογικά ως ένα ολοκληρωμένο σχέδιο εκπαίδευσης σε επίπεδο επιχειρησιακής μονάδας.

- Ανάλυση δεξιοτήτων (Analyze skills) – Αποθηκεύει τα συλλεγόμενα δεδομένα σε μια βάση δεδομένων δεξιοτήτων. Το σύστημα παρέχει ένα σύνολο μενού με επιλογές που επιτρέπουν τη δημιουργία αναφορών και εφαρμογών επιχειρηματικής διοίκησης.

## 1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

Το IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud παρέχει έναν κεντρικό χώρο αποθήκευσης για το περιεχόμενο των εργασιών του Πελάτη και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαχείριση και την ανάπτυξη περιγραφών δεξιοτήτων, μοντέλων εργασιών και περιγραφών εργασιών καθώς για τη συνεργασία με άλλες εφαρμογές. Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη διέπεται από τον αριθμό των Περιπτώσεων Χρήσης που απαιτεί ο Πελάτης, όπως ορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Η Υπηρεσία Cloud θα παρέχει στον Πελάτη τα ακόλουθα είδη λειτουργιών αξιολόγησης δεξιοτήτων και ικανοτήτων:

- Ορισμός δεξιοτήτων (Define skills) – Επιτρέπει την υποδοχή πλαισίων δεξιοτήτων ή ικανοτήτων. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επέκταση ή την προσαρμογή ενός πλαισίου. Τα πλαίσια δεξιοτήτων μπορούν να περιλαμβάνουν πολλαπλές κατηγορίες δεξιοτήτων, δεξιότητες και αριθμητικές κλίμακες επιπέδων δεξιοτήτων. Το λογισμικό υποστηρίζει την προσθήκη πολλαπλών πλαισίων και την εμφάνιση αυτών των πλαισίων σε συγκεκριμένες ομάδες του οργανισμού.
- Ορισμός προφίλ εργασίας (Define job profiles) - Επιτρέπει τη δημιουργία προφίλ εργασίας και τη συσχέτισή τους με δεξιότητες που περιλαμβάνονται στα πλαίσια δεξιοτήτων και ικανοτήτων που έχουν προστεθεί στο σύστημα. Ένα προφίλ εργασίας ορίζει τις απαιτούμενες δεξιότητες για ένα πρόσωπο και το απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας για κάθε δεξιότητα.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία περιεχομένου που περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (data controller), κρίνει ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν έχει γνώση των ειδών δεδομένων που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο και δεν μπορεί να προβεί σε μια αποτίμηση της καταλληλότητας των Υπηρεσιών Cloud ή των μέτρων προστασίας που έχουν εφαρμοστεί.

### 2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ του δικτύου της IBM και του προγράμματος πλοήγησης του Πελάτη χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο TLS. Η Υπηρεσία Cloud δεν κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

### 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησής και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιοδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
93% – 99%	5%
< 93%	10%

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

## 4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 12 εργάσιμων ωρών
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 24 εργάσιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 48 εργάσιμων ωρών

## 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Πρόσβαση (Access)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Πρόσβαση είναι το δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα μόνο δικαίωμα Πρόσβασης για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.
- β. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.
- γ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 5.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

### 5.3 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Θα τιμολογηθεί μια χρέωση εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για την εν λόγω εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία, η οποία θα λήξει 90

ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει γίνει χρήση της εξ αποστάσεως παραδιδόμενης υπηρεσίας.

#### **5.4 Επαλήθευση**

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

#### **6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης**

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

#### **7. Πρόσθετοι Όροι**

##### **7.1 Γενικές Διατάξεις**

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

##### **7.2 Εφεδρική Αποθήκευση**

Εκτελούνται διαδικασίες εφεδρικής αποθήκευσης (backup) σε καθημερινή βάση για τις παραγωγικές περιπτώσεις χρήσης. Η IBM θα διατηρεί ένα εφεδρικό αντίγραφο των δεδομένων του Πελάτη για μια χρονική περίοδο 30 το πολύ ημερών για τις παραγωγικές περιπτώσεις χρήσεις. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση της ασφάλειας της Υπηρεσίας Cloud ώστε να αποτρέπεται η διαγραφή δεδομένων από μεμονωμένους χρήστες και ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι μετά τη διαγραφή των δεδομένων, η IBM δεν είναι υποχρεωμένη να αποκαταστήσει τα δεδομένα που έχουν διαγραφεί και, αν παρέχεται η δυνατότητα αυτή, ότι η IBM μπορεί να χρεώσει τον Πελάτη για τις όποιες προσπάθειες αποκατάστασης των εν λόγω δεδομένων.

##### **7.3 Λήξη της Υπηρεσίας Cloud**

Πριν τη λήξη ή τη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud, ο Πελάτης μπορεί να κάνει χρήση οποιασδήποτε από τις παρεχόμενες λειτουργίες δημιουργίας αναφορών ή εξαγωγής της Υπηρεσίας Cloud για την εξαγωγή δεδομένων. Διατίθενται ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες εξαγωγής δεδομένων βάσει χωριστής σύμβασης.

Μετά τη λήψη αιτήματος παροχής υποστήριξης του Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία λήξης ή διακοπής της Υπηρεσίας Cloud, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη ηλεκτρονικό αντίγραφο του περιεχομένου του Πελάτη σε μορφή που υποστηρίζεται από την τοπική εφαρμογή του Πελάτη.

##### **7.4 Αποκατάσταση μετά από Καταστροφή**

Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει τουλάχιστον ένα μη παραγωγικό περιβάλλον, σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής της λειτουργίας του συστήματος που προκλήθηκε από μια φυσική καταστροφή (π.χ. πυρκαγιά, σεισμό, πλημμύρα κ.ο.κ.), η IBM θα παρέχει υπηρεσίες αποκατάστασης μετά από καταστροφή καταβάλλοντος εμπορικά εύλογες προσπάθειες να αποκαταστήσει τα δεδομένα του περιβάλλοντος παραγωγής του Πελάτη σε ένα από τα μη παραγωγικά περιβάλλοντα του Πελάτη, με στόχο την αποκατάσταση εντός 1 εβδομάδας. Αυτό δεν συνιστά εγγύηση και δεν διατίθεται σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών.

## 7.5 Κανονιστικά Δεδομένα

Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου, και αποκλειστικά για σκοπούς κανονιστικής έρευνας, ανάλυσης και αναφοράς, η IBM μπορεί να προβαίνει στη διατήρηση και χρήση περιεχομένου του Πελάτη που έχει παρασχεθεί στην IBM βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών σε μια αθροιστική, ανώνυμη μορφή (δηλαδή, έτσι ώστε να μη μπορεί να προσδιοριστεί ο Πελάτης ως πηγή των εμπιστευτικών πληροφοριών και αφού αφαιρεθούν οποιεσδήποτε πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων υπαλλήλων ή/και υποψηφίων). Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου θα εξακολουθούν να ισχύουν μετά την καταγγελία ή λήξη της συναλλαγής.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.